PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Prestación de servicios de marketing y comunicación para la Red Ekoetxea y para la promoción de sus iniciativas, servicios y productos digitales y presenciales
Nº DE EXPEDIENTE: 1949

ANTECEDENTES

La Red Ekoetxea es la Red Centros Ambientales de Euskadi, impulsada por el Gobierno Vasco, a través de su sociedad pública Ihobe, como instrumento para promover la sensibilización, la educación y la activación ciudadana en materia de sostenibilidad. A través de sus centros, iniciativas y canales digitales, desarrolla actuaciones dirigidas a acercar las políticas ambientales a la ciudadanía, fomentar la adquisición de conocimientos y favorecer cambios de comportamiento orientados a modelos de vida más sostenibles.

Actualmente, la Red Ekoetxea desarrolla su actividad en ámbitos como la educación ambiental, la sensibilización ambiental, y el entorno y paisaje pedagógico, entre otros, dirigiéndose a públicos diversos entre los que destacan la comunidad educativa, las familias, la juventud, y otros agentes sociales e institucionales.

La actividad de la Red Ekoetxea combina servicios, experiencias y actividades presenciales con un ecosistema digital formado por la página web www.ekoetxea.eus, las redes sociales, herramientas de marketing relacional y otros canales de comunicación que permiten ampliar el alcance de las actuaciones desarrolladas y mantener una relación continuada con los distintos públicos.

Durante 2025, la Red Ekoetxea registró cerca de 133.000 visitantes y alcanzó una valoración media de satisfacción de 9,4 puntos sobre 10, lo que refleja una actividad consolidada y una elevada valoración por parte de las personas usuarias. Al mismo tiempo, estos datos evidencian oportunidades para reforzar la notoriedad de la Red, incrementar la participación en sus actividades y servicios, mejorar la captación y fidelización de públicos, y optimizar el rendimiento de sus canales de comunicación y relación.

En este contexto, Ihobe considera necesario disponer de servicios especializados de marketing y comunicación que contribuyan a mejorar la promoción de las actividades, servicios e iniciativas de la Red Ekoetxea, fortalecer su posicionamiento, optimizar el aprovechamiento de sus canales digitales y reforzar la relación con sus públicos prioritarios.

OBJETO DEL TRABAJO

El objeto del presente contrato es la prestación de servicios especializados de comunicación y marketing para la Red Ekoetxea, orientados a mejorar la promoción de sus actividades, servicios e iniciativas, reforzar su posicionamiento, incrementar su alcance e impacto, y optimizar la relación con sus diferentes públicos a través de canales presenciales y digitales.

Las tareas objeto del contrato comprenden actuaciones de planificación estratégica, comunicación, generación y gestión de contenidos, gestión de canales digitales, marketing relacional, redes sociales, analítica y mejora continua, de acuerdo con las directrices establecidas por Ihobe y en línea con los objetivos de la Red Ekoetxea.

En cuanto al horario de atención, se usará el horario de atención de las Ekoetxeas teniendo en cuenta que trata de un horario base de referencia, donde las empresas licitantes podrán proponer desde su planteamiento el que mejor optimice la oferta para el cumplimiento de los objetivos

ALCANCE DEL TRABAJO

En todos los trabajos realizados, deberán cumplirse las siguientes premisas:

- Alineamiento con la estrategia y los objetivos de la Red Ekoetxea y de Ihobe.
- Coordinación permanente con el equipo de dirección del proyecto y con los equipos técnicos de Ihobe que participen en las distintas actuaciones.
- Coordinación interna entre los distintos perfiles y servicios adscritos al contrato, así como colaboración, cuando proceda, con otras empresas proveedoras o agentes que intervengan en proyectos vinculados a la Red Ekoetxea.
- Uso de lenguaje inclusivo, imágenes no sexistas y aplicación de la perspectiva de género en los contenidos, materiales y acciones desarrolladas.
- Todos los contenidos y actuaciones desarrollados en el marco del contrato serán en euskera y castellano, de acuerdo con los criterios lingüísticos establecidos por Ihobe y la normativa aplicable a las entidades del sector público vasco.
- Cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.
- Orientación a resultados, incorporando mecanismos de seguimiento, análisis y mejora continua que permitan evaluar el impacto de las actuaciones desarrolladas.
- Entrega de informes, materiales y documentación en formato digital, salvo indicación expresa de Ihobe.
- Propuesta de mejoras, enfoques o desarrollos adicionales que contribuyan a incrementar la eficacia, alcance e impacto de los servicios prestados.

DEFINICIÓN DE FASES Y TAREAS DEL PROYECTO

El trabajo dentro de la presente licitación se organiza en las siguientes tareas, sin que esta distribución implique su ejecución de forma aislada:

TAREAS	Ámbito principal
Tarea 1	Estrategia, coordinación y planificación de la Comunicación en la Red
Tarea 2	Gestión y actualización de contenidos web
Tarea 3	Gestión de redes sociales y dinamización de comunidad
Tarea 4	Acciones de marketing relacional a través de Active Campaign y otras plataformas
Tarea 5	Diseño y maquetación de materiales promocionales audiovisuales
Tarea 6	Gabinete de prensa y generación de contenidos informativos
Tarea 7	Analítica digital, SEO y mejora continua

La prestación tendrá carácter continuado durante los doce meses de duración del contrato. La empresa adjudicataria deberá atender las actuaciones que le solicite Ihobe dentro de las tareas y prestaciones comprendidas en el presente pliego, de acuerdo con la planificación, las prioridades y los plazos que se establezcan durante la ejecución.
Corresponderá a la empresa adjudicataria organizar los medios personales y materiales adscritos al contrato de forma que se garantice la correcta prestación del servicio durante toda su vigencia.

TAREA 1. ESTRATEGIA, COORDINACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LA COMUNICACIÓN. Apoyar a Ihobe en la definición, planificación, coordinación, seguimiento y mejora de la estrategia de marketing y comunicación de la Red Ekoetxea, garantizando la coherencia entre objetivos, públicos, mensajes, canales y actuaciones, y logrando los resultados y objetivos fijados.

Actividades generales

- Elaboración y actualización del plan anual de marketing y comunicación.
- Definición de objetivos, líneas de actuación, mensajes clave y argumentarios.
- Identificación de retos, oportunidades y públicos prioritarios.
- Diseño conceptual y planificación de campañas e iniciativas promocionales.
- Definición de estrategias de captación, participación y fidelización.
- Elaboración de cronogramas y planificación integrada de actuaciones.
- Participación en reuniones de planificación y seguimiento con Ihobe.
- Elaboración de informes periódicos y documentos de seguimiento sobre los resultados esperados.
- Identificación de tendencias, buenas prácticas y nuevas oportunidades para reforzar el posicionamiento de la Red Ekoetxea.

TAREA 2. GESTIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS WEB Gestión integral de los contenidos publicados en los espacios web y herramientas digitales vinculadas a la Red Ekoetxea.

Actividades generales

- Redacción, edición, adaptación, publicación y actualización de contenidos web.
- Organización y estructuración de la información.
- Aplicación de criterios de accesibilidad, usabilidad y comunicación clara.
- Gestión de los diferentes espacios web, microsites o desarrollos específicos que puedan incorporarse durante la vigencia del contrato.
- Seguimiento y comunicación de incidencias funcionales a los equipos responsables.
- Adaptación operativa de contenidos en euskera y castellano para su publicación y gestión.
- Coordinación con los restantes servicios y con proveedores digitales.

No incluye

- Desarrollo de software o programación a medida.
- Mantenimiento de infraestructuras tecnológicas, servidores o sistemas.
- Contratación de herramientas o licencias tecnológicas.
- Servicios de traducción profesional. La empresa adjudicataria deberá trabajar habitualmente con contenidos en euskera y castellano.

TAREA 3. GESTIÓN DE REDES SOCIALES Y DINAMIZACIÓN DE COMUNIDAD La planificación editorial, creación, publicación y dinamización de contenidos en redes sociales, así como la gestión de las comunidades digitales de la Red Ekoetxea, con un enfoque estratégico, creativo y orientado a resultados.

Actividades generales

- Elaboración y mantenimiento de calendarios editoriales.
- Identificación de campañas, hitos y efemérides de interés.
- Redacción de textos y adaptación de mensajes a las distintas plataformas y públicos.
- Diseño de creatividades y elaboración de piezas audiovisuales de carácter básico.
- Programación y publicación de contenidos.
- Dinamización de conversaciones y comunidades digitales.
- Respuesta a consultas ordinarias y derivación de incidencias a los equipos correspondientes.
- Cobertura y difusión de actividades, campañas y eventos, en tiempo real o diferido.
- Gestión de colaboraciones con agentes sociales, educativos, científicos e institucionales, entidades colaboradoras, prescriptores, creadores de contenido e influencers cuando proceda.
- Escucha activa y monitorización de la conversación digital.
- Apoyo a iniciativas orientadas a fortalecer y ampliar la Comunidad Ekoetxea.
- Coordinación con los restantes servicios y proveedores implicados.

No incluye

- Gestión de campañas publicitarias de pago, salvo indicación expresa de Ihobe Coordinación

TAREA 4. ACCIONES DE MARKETING RELACIONAL. Fortalecer la relación con los diferentes públicos de la Red Ekoetxea mediante estrategias de conocimiento de audiencias, segmentación, personalización, captación, participación y fidelización. Active Campaign se utilizará como una de las herramientas para ejecutar parte de esta estrategia, sin limitar el alcance del marketing relacional a la gestión de la plataforma.

Actividades generales

- Análisis y segmentación de públicos prioritarios.
- Definición de recorridos de usuario y ciclos de relación.
- Diseño de acciones de captación, activación, participación y fidelización.
- Propuesta de comunicaciones personalizadas y flujos relacionales.
- Diseño funcional de campañas de email marketing y automatizaciones.
- Creación, configuración, envío y gestión de newsletters y campañas de email marketing, principalmente en la plataforma Active Campaign.
- Gestión operativa de listas, formularios, segmentos, automatizaciones y flujos de comunicación, principalmente en la plataforma Active Campaign.
- Desarrollo de iniciativas para fortalecer y ampliar la Comunidad Ekoetxea.

- Propuesta de mecanismos de recomendación, prescripción y vinculación continuada.
- Identificación de oportunidades para mejorar la conversión de personas interesadas en participantes activas.
- Evaluación de las acciones desarrolladas y formulación de propuestas de mejora.

TAREA 5. DISEÑO Y MAQUETACIÓN DE MATERIALES PROMOCIONALES. El diseño, la adaptación y la maquetación de materiales gráficos y promocionales necesarios para la difusión de las actividades, servicios, campañas e iniciativas de la Red Ekoetxea.

Actividades generales

- Diseño gráfico de materiales promocionales, divulgativos e informativos.
- Maquetación de publicaciones sencillas digitales e impresas.
- Adaptación de creatividades a distintos canales, formatos, soportes y públicos.
- Desarrollo de identidades y líneas visuales para campañas, de acuerdo con las directrices de Ihobe y de la Red Ekoetxea.
- Elaboración de infografías, presentaciones, cartelería, folletos, banners y otros recursos gráficos.
- Preparación de artes finales y originales para producción o publicación.
- Aplicación de criterios de accesibilidad, igualdad, diversidad e inclusión lingüística.
- Coordinación con los servicios responsables de estrategia, web, redes sociales, marketing relacional y prensa.

No incluye

- Costes de impresión, producción física, distribución o compra de soportes, salvo indicación expresa de Ihobe.

TAREA 6. GABINETE DE PRENSA: REDACCIÓN DE NOTAS DE PRENSA Y OTROS SOPORTES. La elaboración de contenidos informativos y materiales de apoyo para la difusión pública de la actividad de la Red Ekoetxea y su relación con los medios de comunicación, de acuerdo con las directrices de Ihobe.

Actividades generales

- Redacción de notas de prensa y comunicados.
- Elaboración de noticias, artículos, entrevistas, reportajes y contenidos informativos.
- Preparación de dossiers de prensa, argumentarios, preguntas y respuestas, y documentos de apoyo.
- Elaboración de materiales para presentaciones, eventos, campañas y acciones promocionales.
- Apoyo técnico en la preparación de ruedas de prensa, encuentros informativos y otras acciones con medios.
- Gestión y actualización de bases de datos de medios locales y contactos profesionales, cuando proceda.
- Seguimiento, recopilación y ordenación de impactos mediáticos.

- Coordinación con los restantes servicios para asegurar la coherencia de mensajes y contenidos.

No incluye

- Compra de espacios publicitarios en medios.

TAREA 7. ANALÍTICA DIGITAL, SEO Y MEJORA CONTINUA. La medición y el análisis integrado del rendimiento de los canales y acciones digitales de la Red Ekoetxea, la optimización SEO y la formulación de recomendaciones orientadas a la toma de decisiones y a la mejora continua.

Actividades generales

- Definición y seguimiento de indicadores y objetivos de medición.
- Configuración y mantenimiento funcional de cuadros de mando e informes.
- Análisis del comportamiento de las personas usuarias en los activos digitales.
- Análisis del rendimiento de contenidos, campañas, newsletters y redes sociales.
- Seguimiento de indicadores de alcance, captación, participación, conversión, interacción y fidelización.
- Monitorización del posicionamiento orgánico y desarrollo de acciones de SEO técnico y de contenidos dentro del alcance del contrato.
- Identificación de tendencias, oportunidades y puntos de mejora.
- Benchmarking y vigilancia de referencias de interés.
- Elaboración de informes periódicos de seguimiento que faciliten la toma de decisiones.
- Formulación y seguimiento de recomendaciones y acciones correctoras.
- Transferencia de conocimiento y aprendizaje continuo a los equipos de Ihobe.

No incluye

- Desarrollos técnicos o de programación necesarios para implementar mejoras que excedan la gestión ordinaria de los canales descritos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS, RESULTADOS ESPERADOS E INDICADORES KPI

A continuación, se establecen los objetivos específicos de los trabajos solicitados que se revisarán periódicamente para evaluar el progreso y realizar ajustes si fuera necesario. Los KPI incluidos en la tabla siguiente tendrán carácter de indicadores de referencia mínimos. Las empresas licitadoras deberán proponer, en su oferta, los valores objetivo correspondientes y la metodología para su medición y seguimiento.

Durante la primera semana de ejecución se validarán con Ihobe las líneas de base, las fuentes de datos, los métodos de cálculo, la periodicidad de medición y los valores objetivo definitivos. Esta validación no podrá alterar sustancialmente la metodología ofertada ni reducir injustificadamente los compromisos que hayan sido objeto de valoración

OBJETIVO	KPI
Incrementar la visibilidad	Alcance de las campañas de comunicación on/off line
Captación	Reservas online de experiencias
Aparición en medios	Noticias publicadas en medios off/on line
Crecimiento digital	Seguidores en redes sociales
Generar comunidad	Engagement medio en redes sociales
Fidelización	Aumento de registros en Comunidad Ekoetxea (etxEKOak) y Eskolagune
Mejorar email marketing	Apertura newsletters
Mejorar email marketing	CTR newsletters
Influencers	Alcance campañas influencers
Influencers	Engagement influencers
Influencers	Conversión influencers
Mejorar el posicionamiento	Tráfico orgánico procedente de SEO
Garantizar la ejecución	Acciones del Plan de Marketing ejecutadas incluyendo acciones offline
Calidad del servicio	Informes y entregables presentados en plazo
Usuarios únicos en la web	Aumento de los usuarios únicos a la web

PLANIFICACIÓN DE LOS TRABAJOS

La entidad licitadora deberá establecer el camino crítico del proyecto, esto es, la secuencia de fases y/o tareas en las que cualquier desviación supone automáticamente una modificación en el plazo de finalización del proyecto.

CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN EN MATERIA AMBIENTAL, SOCIAL Y DE IGUALDAD

Las condiciones establecidas en el presente apartado tendrán carácter de condiciones especiales de ejecución y se aplicarán al lote único y a todos los servicios objeto del contrato.

Coordinación y colaboración

La empresa adjudicataria deberá mantener una coordinación permanente con el equipo de dirección del proyecto y con los equipos designados por Ihobe.

Asimismo, deberá garantizar la coordinación interna entre los distintos perfiles y servicios, y colaborar con otras empresas proveedoras o agentes cuando resulte necesario para asegurar la coherencia, eficacia y correcta ejecución de las actuaciones desarrolladas en el marco del contrato.

Igualdad y perspectiva de género

Todos los contenidos, materiales, campañas y actuaciones desarrolladas deberán incorporar la perspectiva de género y respetar el principio de igualdad entre mujeres y hombres.

Se utilizará lenguaje inclusivo e imágenes no sexistas, evitando la reproducción de estereotipos y favoreciendo una representación diversa e igualitaria de la sociedad.

Uso de las lenguas oficiales

Las actuaciones deberán respetar la doble oficialidad lingüística del euskera y el castellano, de acuerdo con las directrices establecidas por Ihobe y el Gobierno Vasco.

Protección de datos

La empresa adjudicataria deberá cumplir la normativa vigente en materia de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

Sostenibilidad ambiental

Se favorecerá el uso de soportes digitales, la reducción del consumo de materiales y la minimización de desplazamientos innecesarios.

Mejora continua

La empresa adjudicataria deberá proponer mejoras, innovaciones y oportunidades de optimización que contribuyan a incrementar el alcance, impacto y eficacia de los servicios prestados.

MARIA MAR ALONSO MARTIN - 16053314G

Firmado digitalmente por MARIA MAR ALONSO MARTIN - 16053314G
Fecha: 2026.11.16 20:28:16 +01'00'

Fdo.: MARI MAR ALONSO MARTÍN

Directora de Área

MARIA LUZ GOMEZ FERNANDEZ - 11918433V

Firmado digitalmente por MARIA LUZ GOMEZ FERNANDEZ - 11918433V
Fecha: 2026.11.16 18:54:56 +01'00'

Fdo.: Mª LUZ GOMEZ FERNANDEZ

Técnica de proyecto

ANEXO I. DATOS DE REFERENCIA DE LA RED EKOETXEA

1. La Red Ekoetxea

La Red Ekoetxea es la Red Centros Ambientales de Euskadi, impulsada por el Gobierno Vasco, a través de su sociedad pública Ihobe, como instrumento para promover la sensibilización, la educación y la activación ciudadana en materia de sostenibilidad.

A través de sus centros, iniciativas y canales de comunicación, desarrolla actividades, experiencias y servicios dirigidos a diferentes públicos con el objetivo de acercar las políticas ambientales a la ciudadanía y favorecer una mayor implicación en los principales retos ambientales de Euskadi.

La actividad de la Red combina actuaciones presenciales y digitales, apoyándose en diferentes canales y herramientas que permiten difundir su oferta, facilitar la participación ciudadana y mantener una relación continuada con sus públicos de interés.

2. Centros de la Red Ekoetxea

Actualmente la Red Ekoetxea está integrada por los siguientes centros: □

Centro	Territorio
Ekoetxea Urdaibai	Bizkaia
Ekoetxea Meatzaldea	Bizkaia
Ekoetxea Txingudi	Gipuzkoa
Ekoetxea Azpeitia	Gipuzkoa
Ekoetxea Añana-Sobrón	Álava

La estrategia de marketing y comunicación deberá combinar una visión integrada de Red con actuaciones adaptadas a las particularidades, oportunidades y públicos de cada territorio.

Calendario:

El centro permanecerá abierto todo el año, 7 días por semana, excepto los días 1 de enero y 6 de enero, 24, 25 y 31 de diciembre, y día de fiesta patronal de Busturia (cada año cambia). Total 359 días/año.

Horario:

Todo el año 10:00 - 14:00 / 15:30 - 19:00

3. Principales ámbitos de actuación

La Red Ekoetxea desarrolla su actividad principalmente a través de los siguientes ámbitos:

Ámbito de actuación	Descripción general
Educación ambiental	Actividades y experiencias educativas dirigidas a diferentes públicos.
Sensibilización ambiental	Acciones y contenidos orientados a fomentar la conciencia y la acción ambiental.
Cesión y alquiler de espacios	Uso temporal de espacios para actividades compatibles con los objetivos de la Red.
Entorno y paisaje pedagógico	Recursos y experiencias vinculadas al conocimiento y disfrute del patrimonio natural y cultural de los diferentes centros.

4. Públicos prioritarios

A efectos de planificación de marketing y comunicación, la Red Ekoetxea trabaja principalmente con los siguientes públicos:

Público	Segmentos principales
Comunidad educativa	Profesorado, alumnado y asociaciones de familias
Familias	Personas adultas, infancia y adolescencia
Juventud	Jóvenes de 16 a 25 años
Personas adultas	Ciudadanía de 26 a 64 años
Personas mayores	Personas mayores de 65 años
Organizaciones	Empresas, asociaciones, fundaciones e instituciones públicas
Comunidad digital	Personas usuarias vinculadas a los diferentes canales y comunidades digitales de la Red

Las empresas licitadoras deberán tener en cuenta la diversidad de perfiles, intereses y canales de relación asociados a estos públicos en la definición de sus propuestas.

5. Principales activos y canales digitales

La Red Ekoetxea desarrolla su actividad digital a través de un ecosistema de canales propios orientado a la información, promoción de actividades, captación de participantes, sensibilización ambiental y relación con sus diferentes públicos. Entre los principales activos digitales destacan:

Sitios web

- Portal principal de la Red Ekoetxea: www.ekoetxea.eus [ekoetxea.eus]
- Comunidad educativa Eskolagune: https://ekoetxea.eus/es/eskolagune/

Redes sociales

- Instagram Red Ekoetxea: https://www.instagram.com/red_ekoetxea_sarea/
- Facebook Ekoetxea Urdaibai: https://www.facebook.com/EkoetxeaUrdaibai/
- Facebook Ekoetxea Txingudi: https://www.facebook.com/EkoetxeaTxingudi/
- Facebook Ekoetxea Meatzaldea: https://www.facebook.com/EkoetxeaMeatzaldea/
- Facebook Ekoetxea Azpeitia: https://www.facebook.com/EkoetxeaAzpeitia/
- Canal YouTube Ekoetxea: https://www.youtube.com/@Ekoetxea

La relación anterior tiene carácter orientativo. Durante la vigencia del contrato podrán incorporarse nuevos canales, perfiles, herramientas digitales, microsites o espacios de relación con la ciudadanía y los diferentes públicos de interés para la actividad de la Red Ekoetxea. Su gestión estará incluida en el contrato cuando comprenda funciones de planificación, creación y publicación de contenidos, dinamización, seguimiento o analítica equivalentes a las previstas en el presente pliego para los canales existentes.

6. Datos de actividad de referencia

Los siguientes datos tienen carácter orientativo y pretenden facilitar una mejor comprensión del alcance de la actividad desarrollada por la Red Ekoetxea.

Indicador	Dato de referencia
Personas visitantes en 2025	133.000
Participantes en actividades de educación ambiental	26.000
Participantes en actividades de sensibilización ambiental	107.000
Valoración media de satisfacción	9,4 sobre 10

Estos datos reflejan una actividad consolidada y una elevada valoración por parte de las personas usuarias, constituyendo una base de referencia para las propuestas de mejora, promoción, captación y fidelización que puedan plantearse en el marco del contrato